

ABSTRAK

Persaingan usaha pada industri jasa angkutan darat dewasa ini semakin meningkat, akibat banyaknya pilihan pada bisnis ini, para penyedia jasa harus lebih aktif dalam mencapai menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumennya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh bukti fisik dan harga terhadap kepuasan konsumen baik secara parsial maupun simultan

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif verifikatif. Data yang digunakan adalah data primer dengan teknik pengambilan sampel dilakukan secara acak. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 94 responden, data dikumpulkan menggunakan kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda

Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa Bukti fisik dan harga secara simultan dan parsial berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, artinya semakin baik sarana fisik dan semakin kompetitif harga jasa yang ditetapkan maka semakin meningkat kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa angkutan travel. Sarana fisik Kualitas layanan secara parsial memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan harga terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci : Bukti fisik, harga dan kepuasan konsumen